

Consulter et suivre les messages

Chaque appel que nous prenons pour vous devient un message. Voici comment les trouver, les lire et les traiter.

04

<https://cockpit.memo-offitel.be/>

où

Menu > Berichten

DURÉE

5 minutes

VOUS APPRENDREZ

Rechercher, filtrer, exporter, gérer les statuts et réagir

La liste

Berichten
Overzicht van oproepen en berichten met filter en export.

1

2 **Belangrijk** 3 **Alle statussen** 4 **Alles openklappen** 5 **Export CSV**

ONDERWERP	CONTACT	KANAAL	REDEN	STATUS	ONTVANGEN
AP VOORBEELD APP	An Peeters	● Oproep	VOORBEELD APP	Gelezen	31 aug 2026, 22:39
AP CODE POORT	Bart Janssens	● Oproep	CODE POORT	In behandeling	31 aug 2026, 22:36
SM BERICHT	Sofie Maes	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 18:47
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:49
TJ BERICHT	Tom Jacobs	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:44
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:37
W BERICHT	Wim	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:05
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:04
A Vrij bericht		● Oproep	Vrij bericht	Afgehandeld	31 aug 2026, 11:57
P BERICHT	Pieter	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 11:53
LM VOORBEELD APP	Lien Mertens	● Oproep	VOORBEELD APP	Afgehandeld	31 aug 2026, 11:47

- 1 **Rechercher** dans l'objet, la note et les champs remplis.
- 2 **Belangrijk** (important) : seulement les messages marqués.
- 3 **Filtre de statut** : tous, en cours, traités ou lus. Cliquez sur un titre de colonne pour trier.
- 4 **Alles openklappen** : déplier tous les messages.
- 5 **Export CSV** : télécharger la liste pour Excel.
- 6 **Déplier** (flèche vers le bas) ou **ouvrir** (flèche à droite).

Aperçu rapide d'un message

Pour chaque message, vous voyez l'objet, l'appelant, le canal, le motif, le statut et l'heure (20 par page). Cliquez sur la flèche vers le bas pour déplier un message sans quitter la liste : vous voyez la note de l'agent et tous les champs remplis pendant l'appel.

Q Zoek in onderwerp, notitie en ingevulde velden...

Belangrijk **Alle statussen** **Alles openklappen** **Export CSV**

ONDERWERP	CONTACT	KANAAL	REDEN	STATUS	ONTVANGEN
AP VOORBEELD APP	An Peeters	● Oproep	VOORBEELD APP	Gelezen	31 aug 2026, 22:39

Beller wil het voertuig op een andere locatie terugbrengen.
Beller: An Peeters Telefoon: 0470 00 00 00 [Volledig bericht openen](#)

Actie	doorverbonden met wacht	Locatie	Voorbeeld BV
Boodschap	wist niet dat via app op zelfde locatie terug gebracht moest worden	Nummerplaat	1ABC23
Naam oproeper	An Peeters	Telefoonnummer	0470 00 00 00

Un message déplié.

Ouvrir un message

The screenshot shows a mobile application interface for 'Voorbeeld APP'. At the top, there's a header with a back arrow, the text 'Terug naar berichten', and a status 'Gelezen' with a red circle containing the number 1. Below the header, the message is from 'An Peeters' with a timestamp '31. aug 2026, 22:39' and a phone icon with the number '0470 00 00 00'. The main content area is divided into sections: 'Details' (Genoteerd tijdens de oproep) with fields for 'Actie' (doorverbonden met wacht), 'Locatie' (Voorbeeld BV), 'Boodschap' (wist niet dat via app op zelfde locatie terug gebracht moest worden), 'Nummerplaat' (1ABC123), 'Naam oproeper' (An Peeters), and 'Telefoonnummer' (0470 00 00 00); 'Acties' with buttons 'Bel 0470 00 00 00' and 'Vraag over dit bericht'; and 'Feedback' with buttons 'Compliment' and 'Iets liep mis'. A 'Notitie van de agent' section at the bottom contains the text 'Beller wil het voertuig op een andere locatie terugbrengen.' Numbered callouts 1 through 5 point to specific elements: 1 points to the 'Gelezen' status, 2 points to the 'Details' section, 3 points to the 'Notitie van de agent' section, 4 points to the 'Acties' section, and 5 points to the 'Feedback' section.

- 1 **Statut** : modifiez le statut du message.
- 2 **Details** : ce qui a été noté pendant l'appel.
- 3 **Notitie van de agent** (note de l'agent) : la note libre liée à l'appel.
- 4 **Acties** (actions) : rappeler l'appelant ou nous poser une question.
- 5 **Feedback** : faites un compliment ou signalez un problème.

Statuts

Statut	Signification
Te lezen (à lire)	Nouveau message que personne de votre organisation n'a encore lu.
Gelezen (lu)	Le message a été lu, mais pas encore suivi.
In behandeling (en cours)	Votre organisation suit le message.
Afgehandeld (traité)	La demande de l'appelant est traitée.
Gearchiveerd (archivé)	Rangé ; plus nécessaire dans la liste quotidienne.

Actions : **Bel** (avec le numéro de l'appelant) lance un appel depuis votre appareil et **Vraag over dit bericht** nous envoie une question sur cet appel précis. Pour **Compliment** et **Iets liep mis** (un problème) : voir *Envoyer et suivre du feedback*.

Des questions sur Memo Cockpit ? Notre équipe vous aide volontiers.

+32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

Captures d'écran de l'interface en néerlandais, avec des données d'exemple. Votre écran peut légèrement différer. Version 0.1 · octobre 2026.